

ABSTRAK

Bisnis hiburan *family* karaoke atau karaoke keluarga merupakan bisnis yang menjanjikan, hal ini didukung oleh semakin maraknya minat masyarakat Yogyakarta terhadap karaoke. Hyperbox Family Karaoke merupakan salah satu tempat karaoke keluarga di Yogyakarta yang paling diminati karena berbagai fasilitas, program dan event yang disajikan berbeda dari para pesaingnya. Hyperbox Family Karaoke selalu ingin meningkatkan pelayanan jasa yang efektif terhadap pelanggannya dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya. Peran *public relations* diperlukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya. *Public relations* juga berperan sebagai jembatan antara perusahaan dengan publik, baik internal maupun eksternal. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisa peran *public relations* Hyperbox Family Karaoke Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya dan untuk mengetahui strategi peran *public relations* Hyperbox dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode deskriptif, yakni menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan *owner* Hyperbox Family Karaoke, *public relations* Hyperbox Family Karaoke dan beberapa sejumlah konsumen dari Hyperbox Family Karaoke, selain itu penulis juga mengumpulkan data yang diperoleh secara tidak langsung dari buku-buku, dokumentasi dan berkas-berkas lainnya dari Hyperbox Family Karaoke Yogyakarta. Penelitian deskriptif ini berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang "mengapa" dan "bagaimana" fenomena peran *public relations* yang terjadi di Hyperbox Family Karaoke, mengenai bagaimana *public relations* di Hyperbox Family Karaoke memiliki peran penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya dengan menjadi jembatan antara perusahaan dengan publik, baik internal maupun eksternal. Dalam mensukseskan peran *public relations* dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya, *public relations* di Hyperbox Family Karaoke juga memiliki beberapa strategi untuk program-programnya, seperti mengidentifikasi permasalahan dengan pencarian fakta dan melakukan pengenalan situasi, perencanaan dan pemrograman dengan menentukan khalayak sasaran dan tujuan untuk dapat menjadi salah satu tempat karaoke keluarga dan *café* terbesar, termewah, ternyaman, tetapi tetap terjangkau harganya di Yogyakarta.

ABSTRACT

Family karaoke entertainment business- or usually known for its short term, family karaoke- is one promising business which is supported by the increasingly widespread public interest in Yogyakarta on karaoke. Hyperbox Family Karaoke is one of the most popular spot in Yogyakarta, thanks to their variety of facilities, programs and also events which are presented differently from its competitors. Hyperbox Family Karaoke always wants to improve the quality of effective service to its customers in order to fulfill the needs and demands, thus it could maintain their customer loyalty. The role of public relations is a crucial need in order to maintain customer loyalty. A public relations also serves as a bridge between company and public, both internally and externally. The study was conducted to examine and analyze the role of public relations of Hyperbox Family Karaoke Yogyakarta in maintaining customer loyalty and to determine the role of public relations strategy in maintaining Hyperbox customer loyalty. The research method used is descriptive research method, which uses data collection techniques in the form of an interview with the owner of Hyperbox Family Karaoke, public relations of Hyperbox Family Karaoke and a number of consumers of Hyperbox Family Karaoke, furthermore the authors also collected secondary data from books, documentation and other files from family Hyperbox Family Karaoke Yogyakarta. This descriptive study attempted to answer questions about "why" and "how" the role of public relations phenomenon that occurred in Yogyakarta Hyperbox Family Karaoke in maintaining customers loyalty, on how public relations in Hyperbox Family Karaoke has an important role in maintaining customer loyalty, public relations as a bridge between public companies, both internally and externally. In order to succeed its role in maintaining customer loyalty, public relations at Hyperbox Family Karaoke also has several strategies for its programs, such as identifying problems with the fact-finding and make the recognition of the situation, planning and programming to determine the target audience and aim to be one of the largest, the most luxurious, the most convenient family karaoke bars and café, but still affordable in Yogyakarta.